**Modèle avancé de matrice de remontée
des problèmes liés à un projet**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID de problème unique** | **Personne responsable** | **Rôle** | **Déclencheurs de remontée** | **Niveau de gravité** | **Catégorie** | **Description** | **Objectif de résolution** | **Horaires d’ouverture** | **Statut** | **Niveau de remontée** |
| Attribuez un identifiant unique à chaque problème à des fins de suivi et de référence. | Indiquez le nom de la personne en charge du problème concerné. | Indiquez la fonction ou le rôle de la personne responsable. | Définissez les conditions spécifiques régissant la remontée du problème. | Notez la gravité du problème (Faible, Moyenne, Élevée). | Indiquez l’urgence du problème (Routine, Urgence, Crise). | Fournissez une description détaillée du problème. | Décrivez les grandes lignes d’une résolution réussie du problème. | Indiquez les heures ouvrables pendant lesquelles le problème peut être traité. | Mettez à jour le statut actuel du problème (Ouvert, En cours, Résolu). | **Niveau 1 :**premier niveau de remontée qui implique généralement les superviseurs directs ou les chefs de projet. | **Niveau 2 :**niveau intermédiaire de remontée à un gestionnaire de projet ou chef de service. | **Niveau 3 :**niveau de remontée supérieur qui implique souvent la haute direction ou des cadres. |
| PC-001 | Lori Garcia | Coordinatrice de projet | Le projet reste non résolu 24 heures après le délai initial | Élevée | Crise | Une défaillance critique du serveur a un impact sur les transactions de données clients. | Rétablir la fonctionnalité du serveur et sécuriser les données clients sous de trois heures. | 24 h/24, 7 j/7 | **En cours** | Faire remonter le problème au superviseur informatique s’il n’est pas résolu en une heure. | Faire remonter le problème au gestionnaire de projet après plus de deux heures de temps d’arrêt. | Informer et impliquer le directeur de la technologie si le problème persiste au-delà de trois heures. |
|   |   |   |   | Moyenne |   |   |   |   | **Ouvert** |   |   |   |
|   |   |   |   | Faible |   |   |   |   | **Résolu** |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |   |   |

|  |
| --- |
| **EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ**Tous les articles, modèles ou informations proposés par Smartsheet sur le site Web sont fournis à titre de référence uniquement. Bien que nous nous efforcions de maintenir l’information à jour et exacte, nous ne faisons aucune déclaration, ni n’offrons aucune garantie, de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, quant à l’exhaustivité, l’exactitude, la fiabilité, la pertinence ou la disponibilité du site Web, ou des informations, articles, modèles ou graphiques liés, contenus sur le site. Toute la confiance que vous accordez à ces informations relève de votre propre responsabilité, à vos propres risques. |